

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN *E-HEALTH* DI PUSKESMAS KETABANG SURABAYA

Nusrinda Putri Perdana (12040674053)

S-1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya (rindaperdana@yahoo.co.id)

Abstrak

e-Health merupakan salah satu aplikasi layanan kesehatan di bidang e-Government yang terintegrasi dengan mesin anjungan *e-kios*. Layanan *e-Health* ini diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya bertujuan untuk meminimalisir antrian panjang masyarakat di loket Puskesmas atau Rumah Sakit untuk mendapatkan karcis nomor antrian, menghilangkan sistem rujukan yang ruwet, dan tersusunnya database kesehatan penduduk Kota Surabaya. Masyarakat yang ingin berobat di Puskesmas atau Rumah Sakit dapat mendaftar melalui layanan *e-Health* yang terintegrasi dengan mesin *e-kios*, kemudian mengikuti tahapan-tahapan dalam layanan *e-Health* hingga mengeluarkan karcis print out nomor antrian. Sejauh ini layanan *e-Health* yang terintegrasi dengan mesin *e-kios* telah tersebar di 61 Puskesmas yang tersebar di Puskesmas Surabaya Utara, Surabaya Barat, Surabaya Timur, Surabaya Pusat dan Surabaya Selatan. Salah satu Puskesmas yang telah menggunakan layanan *e-Health* adalah Puskesmas Ketabang Surabaya. Sebagai Puskesmas yang berada di wilayah Surabaya Pusat dan telah menggunakan layanan *e-Health*, Puskesmas Ketabang Surabaya harus dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat agar tercipta pola pelayanan yang baik dan bermuara pada kepuasan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah mengatur aspek penilaian kepuasan itu melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 yang memuat Sembilan aspek penilaian yakni Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penelitian ini hanya menggunakan 8 indikator Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan *e-Health* yakni Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel 91 orang dari populasi 1000 orang menggunakan teknik Insidental Sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis data kuantitatif yang dibagi menjadi tiga tahapan yaitu pengolahan data, pengorganisasian data, dan penemuan hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator persyaratan memperoleh persentase sebesar 87,5%, indikator prosedur 83,2%, indikator waktu pelayanan 85%, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan 85,6%, indikator kompetensi pelaksana 83,4%, indikator perilaku pelaksana 84,9%, indikator maklumat pelayanan 77,3%, indikator penanganan pengaduan saran dan masukan sebesar 77,4%. Sehingga diperoleh prosentase rata-rata kepuasan masyarakat terhadap layanan *e-Health* sebesar 83,2%. Hasil tersebut termasuk di dalam kelas interval 81%-100% dengan kategori sangat memuaskan, yang artinya secara garis besar kepuasan masyarakat terhadap layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya telah memuaskan.

Kata Kunci: *e-Health*, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat

Abstract

e-Health is a health-care applications in the field of e-Government that is integrated with *e-kios* machine. *E-Health* was created by the government of Surabaya aim to minimize long lines at the counter of the community health center or hospital to get a ticket queue number, eliminating the complicated referral system, and arrangement of population health database Surabaya. People who want to seek treatment at the health center or hospital can sign up via *e-Health* services are integrated with *e-kios* machine, then follow the steps in *e-Health* until get a ticket print out queue numbers. So far *e-Health* services are integrated with *e-kios* machine have been scattered in 61 health centers spread across North Health Center Surabaya, Surabaya West, East Surabaya, Surabaya Center and Surabaya South. One of health center has been using *e-Health* services is Ketabang Primary Health Center Surabaya. As a health center in the area of Surabaya Center and have been using *e-Health* services, health center Ketabang Surabaya should be able to provide the best possible service to the public in order to create a good service pattern and lead to the satisfaction of the people. In this case the government regulate aspects of the satisfaction ratings through Public Satisfaction

Survey contained in the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic of the Republic of Indonesia Number 16 Year 2014 which includes nine aspects of assessment which Requirements, Procedures, Time Services, Cost / Price, Product Specifications Type Care, Competence Implementing, Implementing Behavior, Notices Service and Handling Complaints, Suggestions and Feedback. This research only uses eight indicators of Public Satisfaction Survey to measure people's of *e-Health* service that is Requirements, Procedures, Time Services, Product Specifications Type Care, Competence Implementing, Implementing Behavior, Notices Service and Handling Complaints, Suggestions and Feedback. The research method used is quantitative. This study took a sample of 91 people from a population of 1000 people, and using incidental sampling technique. Data collection techniques used were questionnaires, observation, and documentation. Data analysis techniques in this research is the analysis of quantitative data which is divided into three stages, namely data processing, organizing data, and the discovery results. The results showed that the indicators of a requirement for a percentage of 87.5%, 83.2% indicator procedure, 85% of service time indicator, indicators of product specifications types of services 85.6%, 83.4 implementing competence indicator %, 84.9% implementing behavioral indicators, indicators of service edicts 77.3%, an indicator of complaint handling advice and input of 77.4%. In order to obtain the average percentage of people's satisfaction with *e-Health* services by 83.2%. Results are included in the class interval of 81% -100% categorized as very satisfactory, which means that the outline people's satisfaction with *e-Health* services in health centers in Surabaya Ketabang been satisfactory.

Keywords: *e-Health*, Health Care, Public Satisfaction, Public Satisfaction Survey

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini telah melahirkan perubahan yang cepat pada tatanan kehidupan dan perilaku masyarakat serta perilaku aparatur pemerintah. Perubahan yang terjadi pada kehidupan masyarakat kemudian mengarah pada terwujudnya perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat yaitu melayani masyarakat dengan sistem kerja yang efektif, efisien dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan yang baik merupakan unsur penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat atau pelanggan. Menurut UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan suatu kewajiban utama seluruh aparatur pemerintah untuk menyelenggarakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu fungsi dari aparatur negara adalah sebagai abdi atau pelayan masyarakat yang senantiasa melayani kepentingan masyarakat antara lain dengan menyelenggarakan praktek pelayanan publik dalam hal kesehatan, transportasi, fasilitas sosial, dan berbagai pelayanan jasa yang dikelola oleh pemerintah sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun sayangnya masyarakat sebagai penerima layanan publik seringkali merasakan pelayanan yang belum memuaskan dan kurang sesuai dengan harapan mereka. Fenomena ketimpangan dalam hal pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi kepada masyarakat juga masih sering terlihat di berbagai penyelenggaraan pelayanan publik. Pemandangan pelayanan yang lamban, berbelit-belit, mal administrasi, dan diskriminasi menjadi sajian umum yang sering dirasakan oleh masyarakat sebagai konsumen (sumber: <http://pelayanan-publik.kampung-media.com/>).

Salah satu pelayanan yang sering dinilai buruk oleh masyarakat adalah pelayanan di bidang kesehatan. Permasalahan seperti antrean panjang di loket yang kurang kondusif, perbedaan informasi antar petugas Rumah Sakit yang menyebabkan masyarakat bingung dalam mengurus persyaratan administrasi (sumber: <http://www2.jawapos.com>), serta permasalahan pungutan liar, penolakan pasien

dengan alasan kamar penuh, dan mal praktek menjadi potret nyata buruknya pelayanan di bidang kesehatan. Pengalaman negatif yang sering dialami masyarakat sebagai konsumen pelayanan kesehatan mendorong masyarakat tersebut untuk lebih berpikir kritis dan menuntut pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik untuk menyelesaikan permasalahan di bidang pelayanan kesehatan dan memperbaiki pelayanan kesehatan yang diselenggarakannya agar sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat (sumber: <http://www.antikorupsi.org/id>).

Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu pemerintah daerah yang mencoba untuk menjawab tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang lebih baik dan prima khususnya di bidang kesehatan. Sadar akan tugasnya sebagai abdi masyarakat, Pemerintah Kota Surabaya berusaha untuk melakukan terobosan-terobosan baru melalui inovasi yang kreatif dalam hal pelayanan publik. Semakin majunya perkembangan teknologi informasi saat ini di tengah masyarakat membuat inovasi terbaru yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya tidak terlepas dari penggunaan e-Government. Penerapan e-Gov di Indonesia didukung dengan adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government yang merupakan salah satu langkah meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang salah satunya adalah pelayanan publik. Langkah perbaikan pelayanan ini perlu dilakukan agar dapat merubah pandangan masyarakat yang selama ini menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kurang baik menjadi percaya dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Layanan *e-Health* yang terintegrasi dengan kios pelayanan publik (*e-kios*) yang berbentuk mesin anjungan ini merupakan inovasi kreatif terbaru Pemerintah Kota Surabaya di bidang layanan kesehatan yang diluncurkan bertepatan pada peringatan Hari Kesehatan Nasional dan Hari Pahlawan ke-69 tahun 2014 lalu. Layanan *e-Health* merupakan salah satu sistem layanan kesehatan bagi masyarakat yang terintegrasi dengan mesin anjungan *e-kios*. Latar belakang adanya layanan *e-Health* ini berawal dari keprihatinan Walikota Surabaya Tri Risma Harini yang seringkali menyaksikan antrian

panjang pasien di loket Rumah Sakit maupun Puskesmas. Berangkat dari fenomena tersebut, Pemerintah Kota Surabaya bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kota Surabaya meluncurkan suatu layanan kesehatan masyarakat yang dapat meminimalisir antrean masyarakat yang panjang melalui *e-Health*. Prosedur penggunaan layanan *e-Health* melalui mesin anjungan *e-kios* ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang ingin berobat di Puskesmas atau Rumah Sakit Umum Daerah, dengan syarat membawa KTP/e-KTP dan kemudian pasien dapat langsung mendaftar di mesin anjungan *e-kios*, setelah itu pasien dapat memilih layanan yang diinginkan dan mengikuti petunjuk yang ada di dalam layar tersebut, hingga data si pasien tersebut tersimpan dan mengeluarkan *print* nomor antrian. Proses pendaftaran layanan kesehatan melalui *e-Health* ini dapat lebih mempermudah masyarakat karena masyarakat tidak perlu mengantre panjang untuk mendapatkan karcis di loket Puskesmas atau Rumah Sakit lagi selain itu juga menghilangkan sistem rujukan yang ruwet yang selama ini dirasakan oleh masyarakat. Selain bermanfaat untuk mengurangi antrian panjang di loket Puskesmas maupun Rumah Sakit, layanan *e-Health* ini juga memiliki manfaat lain yaitu menjaga kualitas data pasien dengan pelayanan terpadu berbasis NIK, tersusunnya data base kesehatan penduduk Kota Surabaya, serta meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien berdasarkan resume medik pasien yang dirujuk atau rujuk balik.

Puskesmas Ketabang Surabaya merupakan salah satu Puskesmas di Surabaya Pusat yang telah menyediakan mesin anjungan *e-kios* bagi masyarakat yang ingin menggunakan layanan *e-Health*. Beberapa waktu lalu, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Yuddy Chrisnandi menyempatkan diri untuk melakukan sidak di Puskesmas Ketabang Surabaya dan juga mencoba aplikasi *e-Health*, dan Menteri Yuddy memberikan penilaiannya bahwa secara keseluruhan Puskesmas Ketabang sudah bagus. (sumber: www.surabaya.go.id)

Namun sayangnya ternyata penggunaan layanan *e-Health* yang terintegrasi dengan mesin anjungan *e-kios* di Puskesmas Ketabang dibatasi waktu penggunaannya, petugas yang mengoperasikan mesin *e-kios* untuk masyarakat yang ingin berobat hanya berjaga hingga pukul 9 pagi saja. Jadi saat

Puskemas buka hingga pukul 9 pagi masyarakat yang mengantre menggunakan nomor antrean online yang diperoleh melalui layanan *e-Health* sedangkan setelah pukul 9 pagi nomor antrean online ditutup dan diganti menggunakan nomor antrean manual. Kondisi tersebut didukung oleh pernyataan salah satu tenaga sanitasi Puskesmas Ketabang bernama Rukati yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan *e-Health* otomatis ditutup. Jadi petugas yang jaga hanya sampai jam 9”(sumber: www.surabaya.tribunnews.com)

Pelayanan *e-Health* yang dibatasi waktunya ini ternyata juga menimbulkan respon pada beberapa masyarakat saat dimintai pendapatnya, karena hal ini juga berpengaruh terhadap kepuasan mereka terhadap pelayanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya. Beberapa masyarakat yang mengungkapkan pendapatnya mengenai layanan *e-Health*, Ibu Siti Nasifah (35) menyatakan pendapatnya mengenai layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya:

“Kalau sudah lewat jam 9 sudah ditutup, jadi dialihkan ke nomor antrean manual, beberapa kali pakai *e-Health*, kalau ini tadi ambil nomor antrean karena sudah kesiangan. Nomor antrean online yang didulukan, tapi ya gitu saya cuma pakai mesin itu kalau ada penjaganya. Karena penjaganya jarang, saya juga jarang pakai *e-Health*.”(sumber: www.surabaya.tribunnews.com)

Salah satu Mahasiswi Universitas Tujuh Belas Agustus 1945 menuturkan kesannya terhadap pelayanan *e-Health* yang dirasa kurang puas menurutnya, ia mengatakan bahwa:

“Kalau saya mending milih nomor antrean manual, apalagi yang bisa pakai itu kan kebanyakan cuma orang yang tahu. Saya malah takut datanya nggak terekap nanti malah lama antrenya, karena dobel ada yang manual dan online” (sumber: www.surabaya.tribunnews.com)

Melihat itikad baik dari Pemerintah Kota Surabaya untuk memperbaiki layanan publik melalui layanan *e-Health* dengan fakta yang terjadi dalam penggunaan layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya yang menimbulkan respon pada masyarakat pengguna layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya, maka membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya.”**

KAJIAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik yang diturunkan dari makna *public service* menurut Pamudji dalam Napitupulu (2007:165) yaitu “berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa”, atau pelayanan umum yang diungkapkan oleh Soetopo dalam Napitupulu (2007:165) yang diartikan sebagai berikut:

“Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Secara lebih lanjut menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan, menurut Sinambela, dkk (2006:5) juga mengartikan tentang pelayanan publik, yakni:

“Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Berdasarkan berbagai pengertian diatas tentang pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan Instansi penyelenggara pelayanan publik (Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah) yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, atau pelayanan administratif.

2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan menurut Sedarmayanti (2012:280) diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan

dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa:

“Ukuran Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.”

3. E-Government

Menurut Clay G. Wescott mendefinisikan *e-Government* sebagai:

“*E-government is the use of information and communications technology (ICT) to promote more efficiency and cost-effective government, facilitate more convenient government services, allow greater public access to information, and make government more accountable to citizens.* (E-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan efisiensi dan efektifitas biaya pemerintahan, memfasilitasi pelayanan pemerintah yang lebih nyaman, memungkinkan akses publik yang lebih besar terhadap informasi, dan membuat pemerintah lebih akuntabel kepada masyarakat”. (Indrajit, 2002). Sementara UNDP (*United Nation Development Programme*) mendefinisikan e-Government secara lebih sederhana, yaitu:

“*E-government is the application of the Information and Communication Technology (ICT) by government agencies.* (E-government adalah penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh instansi pemerintah)”. (Indrajit 2002).

4. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat, sesuai yang tertuang dalam Pasal satu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik Republik Indonesia, yakni:

“Survei Kepuasan Masyarakat adalah Pengukuran secara Komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang di peroleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik”. Seiring perkembangan pola pelayanan publik dimasyarakat, Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014, dimana ke 14 awal aspek Indeks Kepuasan Masyarakat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 25 Tahun 2004 berganti menjadi 9 aspek yaitu: Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dimana menurut Sugiyono (2000:7) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang jenis datanya berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

Alasan mengapa peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif yaitu berkaitan dengan tujuan dari penelitian ini sendiri yaitu untuk mendeskripsikan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya berdasarkan jawaban responden pada kuesioner yang dibagikan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya. Pada Bulan November 2015, masyarakat pengguna layanan *e-Health* setiap harinya berjumlah 40 orang. Jadi total populasi masyarakat pengguna layanan *e-Health* pada Bulan November 2015 dihitung berdasarkan total jumlah masyarakat yang menggunakan layanan *e-Health* per harinya yaitu 40 orang, dikalikan jumlah hari kerja efektif Puskesmas Ketabang Surabaya pada Bulan November 2015 yaitu 25 hari kerja, sehingga didapatkan hasil total populasi masyarakat pengguna layanan *e-Health* Pada Bulan November 2015 adalah 1000 orang. Adapun sampel yang digunakan oleh

peneliti berjumlah 91 orang menggunakan perhitungan rumus Slovin dengan margin error 10%.

Berdasarkan sumbernya, data dalam penelitian dapat dikelompokkan menjadi 2 yakni data primer dan sekunder. Adapun penelitian ini menggunakan angket (kuesioner) sebagai teknik pengumpulan datanya. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis data kuantitatif. Hal ini sesuai dengan tujuan peneliti untuk mendiskripsikan hasil penelitian tentang survei kepuasan masyarakat terhadap layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya. Dalam hal menganalisis data kuantitatif penelitian, peneliti menggunakan tiga tahapan yakni: pengumpulan data, pengolahan data, dan memuat hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Instrumen

Penelitian dengan judul “Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya” ini menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner dengan responden berjumlah 91 orang, dimana responden adalah masyarakat yang menerima layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya. Sebagai sumber data utama (primer) dalam penelitian ini maka Kuesioner harus diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu, agar dapat diketahui tingkat kevalidan dan kehandalan masing-masing instrumen sebagai alat ukur variabel. Pada pengujian validitas inipeneliti menggunakan perhitungan statistik menggunakan alat bantu program SPSS for windows versi 16. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai *r*-hitung yang merupakan nilai dari Corrected Item-Total Correlation > dari *r*-tabel (Nugroho, 2005).

Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen

Item Kuesioner	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
No. 1	0,502	0, 206	Valid
No. 2	0,546		Valid
No. 3	0,628		Valid
No. 4	0,664		Valid
No. 5	0,592		Valid
No. 6	0,560		Valid
No. 7	0,612		Valid
No. 8	0,726		Valid

No. 9	0,627	Valid
No. 10	0,593	Valid
No. 11	0,704	Valid
No. 12	0,699	Valid
No. 13	0,618	Valid
No. 14	0,672	Valid
No. 15	0,672	Valid
No. 16	0,664	Valid
No. 17	0,412	Valid
No. 18	0,505	Valid
No. 19	0,564	Valid
No. 20	0,534	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2015

Hasil analisis tersebut menunjukkan ke-20 butir pertanyaan semuanya dapat digunakan karena r -hitung lebih besar ($>$) dari r -tabel yakni 0,206, sehingga dapat dikatakan memenuhi syarat validitas. Maka penelitian ini menggunakan semua instrument pertanyaan yang telah dinyatakan valid.

Selanjutnya peneliti melakukan uji Reliabilitas menggunakan bantuan program SPSS Versi 16 untuk mengetahui apakah suatu instrument alat pengukur dapat di percaya untuk mendapatkan hasil yang valid. Pada program SPSS metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas suatu konstruk variabel dilakukan dengan metode Cronbach Alpha. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach Alpha's lebih besar dari 0,60.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	20

Sumber: SPSS versi 16 for windows, 2015

Berdasarkan output SPSS tersebut menunjukkan tabel Reliability Statistics pada SPSS versi 16, yang terlihat bahwa nilai Cronbach Alpha dari instrument kuesioner milik peneliti menunjukkan angka sebesar 0,925 dari 20 item pertanyaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kriteria data reliabel yang ditunjukkan diatas terpenuhi dengan pembuktian bahwa Cronbach Alpha yang sebesar $0,925 > 0,60$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk

pertanyaan yang merupakan dimensi variabel kepuasan adalah reliabel.

2. Hasil Penelitian

Dalam penelitian kali ini skor dari isian pernyataan responden berdasarkan indikator-indikator dari kepuasan masyarakat yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 menjadi 9 aspek Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi: Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Maklumat pelayanan, dan Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan 8 indikator Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan *e-Health*, penelitian ini tidak memasukkan indikator biaya/tarif karena biaya layanan *e-Health* tidak dipungut biaya sehingga indikator ini tidak perlu diukur.

Tabel Hasil Perhitungan Tiap Indikator

No	Indikator	Prosentase Skor Total	Kategori
1	Persyaratan	87,5%	Sangat Puas
2	Prosedur	83,2%	Sangat Puas
3	Waktu Pelayanan	85%	Sangat Puas
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,6%	Sangat Puas
5	Kompetensi Pelaksana	83,4%	Sangat Puas
6	Perilaku Pelaksana	84,9%	Sangat Puas
7	Maklumat Pelayanan	77,3%	Puas
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	77,4%	Puas

Sumber: Data Primer diolah, 2015

3. Pembahasan

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa nilai prosentase skor jawaban variabel survei kepuasan masyarakat terhadap Layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya sudah berjalan dengan baik dan efektif. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Persyaratan

Indikator persyaratan dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya memiliki prosentase sebesar 87,5% dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapatkan kemudahan dari segi administrasi dan teknis dalam menerima layanan *e-Health*, dan telah dilayani oleh petugas dengan sangat baik. Dalam hal ini indikator persyaratan pelayanan menempati urutan tertinggi berdasarkan nilai yang dihitung oleh peneliti, hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa puas terhadap persyaratan pelayanan *e-Health*, sehingga dapat dikatakan bahwa pengurusan dan pemenuhan persyaratan layanan *e-Health* telah memenuhi unsur kemudahan. Jadi dalam hal ini, masyarakat pengguna layanan *e-Health* mendapat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan layanan *e-Health*. Oleh karena itu, indikator persyaratan layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya dinyatakan sangat memuaskan.

2. Prosedur

Indikator Prosedur dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya memiliki prosentase sebesar 83,2% dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat kejelasan dalam prosedur layanan *e-*

Health. dan telah dilayani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator prosedur layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya dinyatakan sangat memuaskan.

3. Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya memiliki prosentase sebesar 85% dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat kejelasan dalam waktu layanan *e-Health*, dan telah dilayani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator waktu layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya dinyatakan sangat memuaskan.

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya memiliki prosentase sebesar 85,6% dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat kejelasan tentang produk spesifikasi jenis pelayanan *e-Health*, dan telah dilayani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya dinyatakan sangat memuaskan.

5. Kompetensi Pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya memiliki prosentase sebesar 83,4% dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut

menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat pelayanan yang baik dari pelaksana pelayanan *e-Health* yang kompeten di Puskesmas Ketabang dan mendapat layanan oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator kompetensi pelaksana layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya dinyatakan sangat memuaskan.

6. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya memiliki prosentase sebesar 84,9% dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat pelayanan yang baik dari pelaksana pelayanan *e-Health* dengan perilaku yang baik di Puskesmas Ketabang dan mendapat layanan oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator perilaku pelaksana layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya dinyatakan sangat memuaskan.

7. Maklumat Pelayanan

Indikator maklumat pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya memiliki prosentase sebesar 77,3% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat kejelasan tentang maklumat pelayanan *e-Health* yang diterima di Puskesmas Ketabang dan dilayani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator maklumat pelayanan *e-Health* di

Puskesmas Ketabang Surabaya dinyatakan memuaskan.

Dalam hal ini maklumat pelayanan menempati urutan terendah berdasarkan nilai yang dihitung oleh peneliti, hal ini mengindikasikan bahwa masih kurangnya kesanggupan diri dan tanggung jawab petugas layanan *e-Health* kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Indikator penanganan pengaduan saran dan masukan dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya memiliki prosentase sebesar 77,4% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat keterbukaan tentang penanganan pengaduan saran dan masukan layanan *e-Health* dari pelaksana pelayanan dengan perilaku yang baik di Puskesmas Ketabang Surabaya. Oleh karena itu, indikator penanganan pengaduan saran dan masukan layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya dinyatakan memuaskan.

PENUTUP Simpulan

Peneliti menarik kesimpulan bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya dinyatakan sangat memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari pengolahan data bahwa nilai persentase variabelkepuasan masyarakat adalah sebesar 83,2%. Hal tersebut termasuk di dalam kelas interval 81%-100% dengan kategori sangat memuaskan.

Adapun indikator dalam variabel penelitian kali ini, peneliti menggunakan satu variabel tunggal yaitu variabel kepuasan masyarakat, untuk mengukur kepuasan masyarakat terdapat sembilan indikator kepuasan masyarakat yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014.

Indikator persyaratan memperoleh prosentase sebesar 87,5%, indikator prosedur 83,2%, indikator waktu pelayanan 85%, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan 85,6%, indikator kompetensi pelaksana 83,4%, indikator perilaku pelaksana 84,9%, indikator maklumat pelayanan 77,3%, indikator penanganan pengaduan saran dan masukan sebesar 77,4%. Dalam hasil yang telah dipaparkan terdapat indikator terendah yaitu pada indikator maklumat pelayanan yakni sebesar 77,3%, sementara prosentase tertinggi sebesar 87,5% pada indikator persyaratan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, secara keseluruhan layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya sudah berjalan dengan baik dan memberikan pelayanan yang memuaskan, sehingga peneliti menyarankan agar Puskesmas Ketabang Surabaya mempertahankan apa yang sudah dilaksanakan. Akan tetapi, ada beberapa saran dari peneliti yang bersifat membangun dan mungkin dapat lebih meningkatkan pelaksanaan layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya untuk kedepannya, yaitu:

1. Berdasarkan pengamatan peneliti, diharapkan Puskesmas Ketabang Surabaya menambah Sumber Daya Manusia (SDM) di bagian loket dan kasir. Karena selama ini petugas layanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya adalah petugas yang sekaligus berjaga di loket/kasir, sehingga apabila di bagian loket/kasir kekurangan pegawai maka layanan *e-Health* tidak difungsikan dan menggunakan nomor antrean manual.
2. Diharapkan jam pelayanan *e-Health* di Puskesmas Ketabang Surabaya diperpanjang, jika sebelumnya layanan *e-Health* dioperasikan mulai pukul 07.30 hingga jam 9 pagi saja, untuk kedepannya jam pelayanan *e-Health* dapat ditambah menjadi lebih lama lagi.
3. Berdasarkan hasil yang menunjukkan kepuasan masyarakat tertinggi terletak pada indikator persyaratan, diharapkan Puskesmas Ketabang Surabaya dapat mempertahankan unsur persyaratan pelayanan *e-Health* yang telah dilaksanakan, yakni tetap memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus persyaratan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan untuk menerima layanan *e-Health*.

4. Diharapkan Puskesmas Ketabang Surabaya semakin bisa meningkatkan pelayanan *e-Health* khususnya pada indikator maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan saran dan masukan, sehingga masyarakat yang merasa puas dapat menjadi sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Nugroho, 2005. *Strategi Jitu memilih Metode statistik Penelitian dengan SPSS*. Andi: Jogjakarta.
- Indrajit, Richardius Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI.
- Napitupulu, Paimin. 2007: *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: P.T.Alumni.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pdf.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance & Good Corporate*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pdf.
- Undang-Undang No. 25, 2009. Pdf
<http://www.antikorupsi.org/id/content/segera-bentuk-bpjs-dan-bprs%E2%80%A6> diakses 08 November 2015
<http://pelayanan-publik.kampung-media.com/2015/01/05/pelayanan-birokrasi-jangan-diskriminatif-dan-berbelit-7442> diakses 03 Oktober 2015
<http://surabaya.wartakesehatan.com/49040/puskesmas-di-surabaya-utamakan-nomor-antrean-e-Health> diakses 25 Agustus 2015

